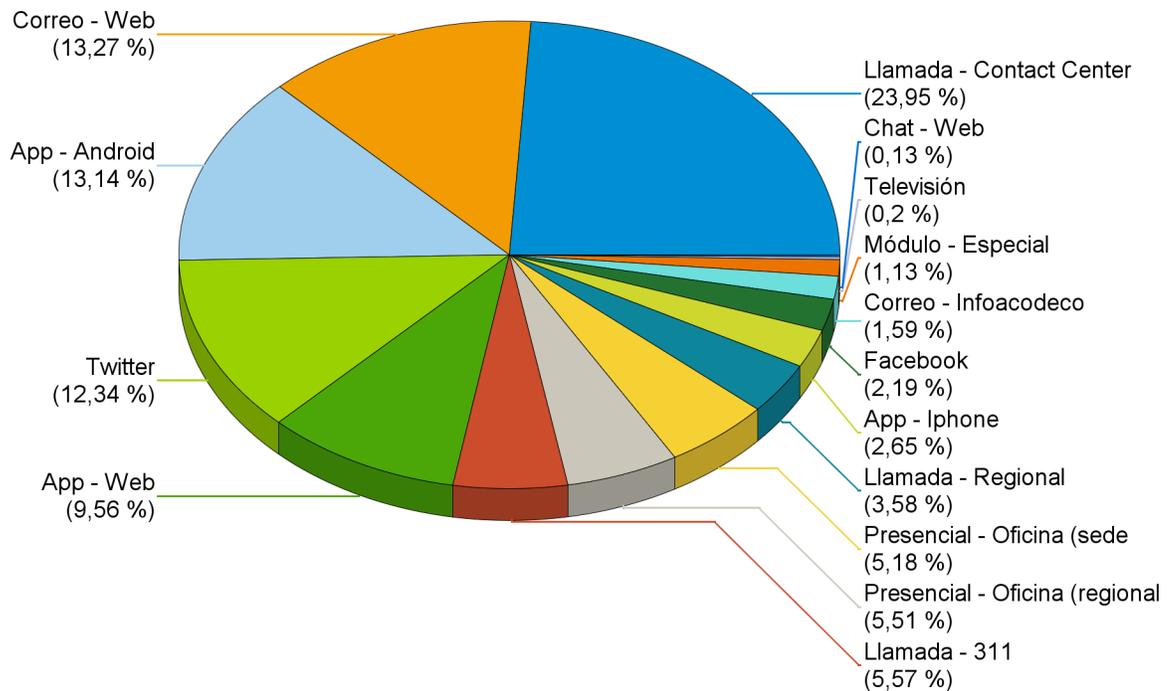


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	361	0,24
Correo - Web	200	0,13
App - Android	198	0,13
Twitter	186	0,12
App - Web	144	0,1
Llamada - 311	84	0,06
Presencial - Oficina (regional)	83	0,06
Presencial - Oficina (sede)	78	0,05
Llamada - Regional	54	0,04
App - Iphone	40	0,03
Facebook	33	0,02
Correo - Infoacodeco	24	0,02
Módulo - Especial	17	0,01
Televisión	3	0
Chat - Web	2	0
TOTAL	1.507	100,00%

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

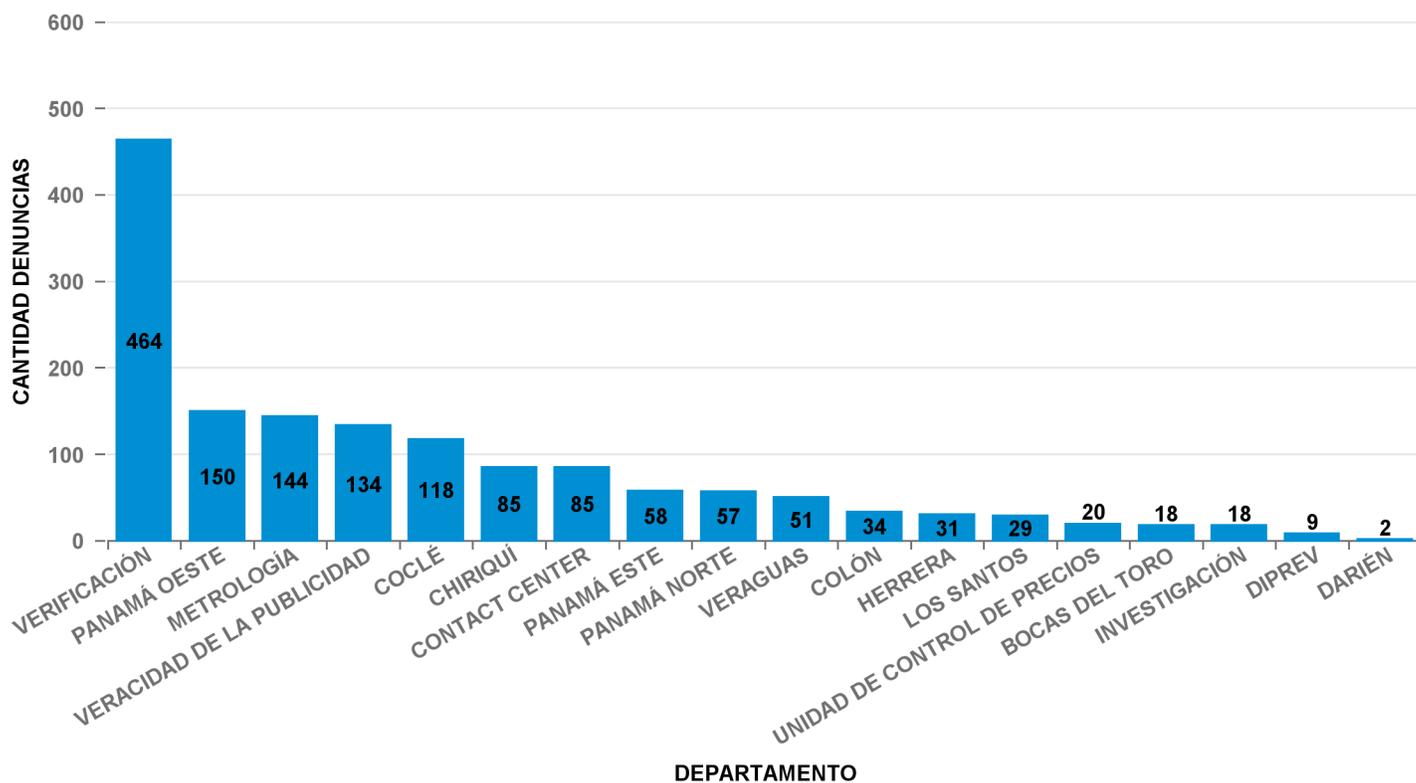
Fuente: ACODECO

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

03/04/2018 14:23:07

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	464	30,79%
PANAMÁ OESTE	150	9,95%
METROLOGÍA	144	9,56%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	134	8,89%
COCLÉ	118	7,83%
CHIRIQUÍ	85	5,64%
CONTACT CENTER	85	5,64%
PANAMÁ ESTE	58	3,85%
PANAMÁ NORTE	57	3,78%
VERAGUAS	51	3,38%
COLÓN	34	2,26%
HERRERA	31	2,06%
LOS SANTOS	29	1,92%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	20	1,33%
BOCAS DEL TORO	18	1,19%
INVESTIGACIÓN	18	1,19%
DIPREV	9	0,60%
DARIÉN	2	0,13%
TOTAL	1.507	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	835	55,41%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	216	14,33%
Publicidad Engañosa	181	12,01%
Regulación de precios de alimentos	110	7,30%
Tarjeta de crédito	39	2,59%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	37	2,46%
Combustible	29	1,92%
Balanza	27	1,79%
Estacionamiento	15	1,00%
Venta de pan (no empacado)	12	0,80%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	6	0,40%
TOTAL	1.507	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	21	77,78%
no está a la vista	5	18,52%
no parte de cero	1	3,70%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	16,67%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	16,67%
restaurante (25%)	2	33,33%
sin letrero con información de descuentos	1	16,67%
televisión por cable (25%)	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	5	2,31%
autobús interurbano (30%)	15	6,94%
franquicia comida rápida (15%)	33	15,28%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	2	0,93%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,46%
medicamentos (20%)	13	6,02%
no brinda trato preferencial	7	3,24%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	11	5,09%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,46%
restaurante (25%)	106	49,07%
servicios técnicos y profesionales (20%)	3	1,39%
sin letrero con información de descuentos	12	5,56%
transporte aéreo (25%)	7	3,24%
TOTAL	216	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	2,70%
precio superior al regulado	15	40,54%
uso indebido<no residencial doméstico>	21	56,76%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	4	13,79%
lubricante sin precio a la vista	1	3,45%
precio superior al regulado	2	6,90%
sin precio a la vista	2	6,90%
surtidor de combustible descalibrado	20	68,97%
TOTAL	29	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	6,67%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	4	26,67%
no mantiene el letrero	10	66,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	5	2,76%
no indica las restricciones	34	18,78%
publicidad no veraz o engañosa	142	78,45%
TOTAL	181	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,91%
precio superior al regulado	109	99,09%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	5	12,82%
se exige consumo mínimo	34	87,18%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	1	8,33%
no se pesa el pan	11	91,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	0,36%
cobra un precio distinto del informado	122	14,61%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

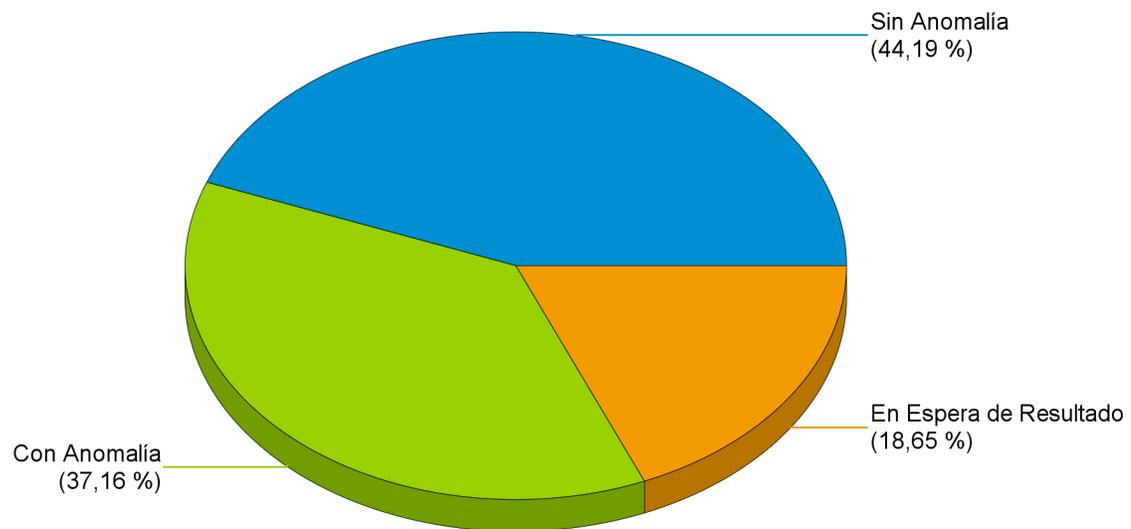
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	11	1,32%
cobro del 7% en útiles escolares	34	4,07%
discriminación	22	2,63%
falta de coordinación de colegios	22	2,63%
falta de información	104	12,46%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,12%
falta de informacion-inexistencia de piezas	7	0,84%
información no veraz	18	2,16%
materiales de construcción	6	0,72%
no acepta billetes	6	0,72%
no aceptan centavos	2	0,24%
no da constancia de pago	71	8,50%
no dan centavos vuelto	14	1,68%
precio superior al regulado	1	0,12%
produc. con doble fecha de vencimiento	2	0,24%
produc. no cumple peso declarado	12	1,44%
producto con doble precio	14	1,68%
producto deteriorado o en mal estado	30	3,59%
producto/servicio sin precio a la vista	118	14,13%
producto sin fecha de vencimiento	13	1,56%
producto vencido	120	14,37%
propina sugerida,estruct. incorrecta	22	2,63%
sin precio a la vista	1	0,12%
venta atada o condicionada	59	7,07%
TOTAL	835	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	666	44,19%
Con Anomalia	560	37,16%
En Espera de Resultado	281	18,65%
TOTAL	1.507	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	185	248	31	464
PANAMÁ OESTE	88	33	29	150
METROLOGÍA	50	75	19	144
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	60	41	33	134
COCLÉ	52	56	10	118
CHIRIQUÍ	24	45	16	85
CONTACT CENTER	2	3	80	85
PANAMÁ ESTE	9	43	6	58
PANAMÁ NORTE	28	20	9	57
VERAGUAS	20	24	7	51
COLÓN	7	12	15	34
HERRERA	7	23	1	31
LOS SANTOS	9	17	3	29
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	11	7	2	20
BOCAS DEL TORO	7	10	1	18
INVESTIGACIÓN	1		17	18
DIPREV		9		9
DARIÉN			2	2
Total	560	666	281	1.507

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		21	15	3	17		2	4	1	9	32	24
Correo - Web	3	3	15	8	26		3	2	13	2	16	5
App - Android	5	14	25	2	12	2		6			21	8
Twitter		8	4	1	1		2	3	1	1	36	6
App - Web	2	12	12		14		1	5	1	3	10	6
Llamada - 311	1	11	3	3	1			1			9	2
Presencial - Oficina (regional)	3	10	9	12	4			1		4	1	2
Presencial - Oficina (sede)					5				2		11	1
Llamada - Regional	4	3	25	1	1			5		7		2
App - Iphone		1	9	1	2			2		1		1
Facebook			1		1			1		2	8	1
Correo - Infoacodeco		1		3	1		1	1				
Módulo - Especial												
Televisión		1										
Chat - Web												
Total	18	85	118	34	85	2	9	31	18	29	144	58

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 31 Marzo 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
16	38	7	7	7	158	361
6	11	3	17	2	65	200
3	22	3	26	5	44	198
6	15	1	29	7	65	186
2	12	1	19	7	37	144
10	6	4	2	5	26	84
9	16	1		8	3	83
	4		22		33	78
1				5		54
1			4	4	14	40
2	2		4		11	33
1	6		4		6	24
	17					17
				1	1	3
	1				1	2
57	150	20	134	51	464	1.507